

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เฉลี่ยเดือนละ 360 ราย (ที่มา: สถิติข้อมูลผู้บริการสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เดือน กันยายน – ธันวาคม 2557) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgen (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามมี 2 ตอนคือ
 - 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร

ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จำนวน 35 ข้อลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ
ลิเคิร์ต (Likert)

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรีได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษา
ความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถ
สื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน
30 ราย แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตร
สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่ม
ตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยนำ
แบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลจำนวน 186 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเองได้
แบบสอบถามคืนมาจำนวน 186 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด
และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ lsd ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสุภาพร แมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของความคิดเห็นต่อการให้บริการของสุภาพร แมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test และ F-test และเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นรายคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี least significant difference (Lsd)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 186 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.06 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 56.99 รองลงมา อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 21.51 สถานภาพโสด ร้อยละ 50.00 รองลงมา สมรส ร้อยละ 41.94 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 48.39 รองลงมา อาชีพส่วนตัว ร้อยละ 27.96 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 89.25 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 9.68 รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 84.95 รองลงมา รายได้ 15,001-25,000 ร้อยละ 10.75

2. ความคิดเห็นของลูกค้านต่อการให้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการของสุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ลูกค้านทุกเพศ, ทุกช่วงอายุ, ทุกสถานภาพสมรส, ทุกอาชีพ, ทุกระดับการศึกษา, และทุกระดับรายได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปว่า ลูกค้านมีความคิดเห็นระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการให้บริการ, และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.92$) สอดคล้องกับ ทุกเพศ, ทุกช่วงอายุ, ทุกสถานภาพสมรส, ทุกอาชีพ, ทุกระดับการศึกษา, รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท, และรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ส่วนรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.55-3.35$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.1.1 ขนาดห้องพัก ห้องน้ำ และสุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพ

2.1.2 การจัดพื้นที่ทางเดินสะดวก เรียบร้อย และสวยงาม

2.1.3 สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ

2.1.4 มีสถานที่ทิ้งขยะสะดวก ไม่ส่งกลิ่นรบกวน

2.1.5 มีเฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพให้พร้อม

2.2 ด้านราคา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 2.79) สอดคล้องกับทุกเพศ, ทุกระดับการศึกษา, อายุ 41 ปีขึ้นไป, สถานภาพโสด, สมรส, อาชีพส่วนตัว, อาชีพรับจ้าง, รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท, และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ส่วนอายุน้อยกว่า 30 ปี, สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง, พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, และรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วน อายุ 31-40 ปี, และพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง (\bar{x} = 2.30-3.34) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.2.1 ราคาห้องเช่ามีราคาแตกต่างกัน ตามขนาดของห้อง และตำแหน่ง

2.2.2 ราคาห้องเช่ามีความเหมาะสมกับขนาดห้องพัก

2.2.3 ระบบและเงื่อนไขการชำระเงิน สะดวก รวดเร็ว

2.2.4 ค่าแรกเข้าหรือค่าประกันมีความเหมาะสม

2.2.5 ราคาค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าสาธารณูปโภคมีความยุติธรรม

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.27) สอดคล้องกับทุกเพศ, ทุกช่วงอายุ, ทุกสถานภาพ, ทุกอาชีพ, ทุกระดับการศึกษา, รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท, และรายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป ส่วนรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง-มาก (\bar{x} = 2.95-3.58) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.3.1 การคมนาคมสะดวกต่อการเดินทาง

2.3.2 มีความปลอดภัยในการเดินทาง

2.3.3 ท่าเล ที่ตั้งอยู่ใกล้ชุมชน

2.3.4 ระยะทางไม่ไกลจากสิ่งบริการต่าง ๆ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล สถานีตำรวจ

2.3.5 ความสะดวกในการจอดรถ

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 2.69) สอดคล้องกับทุกเพศ, อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 41 ปีขึ้นไป, สถานภาพสมรส, หม้าย/หย่าร้าง,

ทุกอาชีพ, ทุกระดับการศึกษา, และรายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท, รายได้ 15,001-25,000 บาท, และ รายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ส่วนอายุ 31-40 ปี, สถานภาพโสด, และรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง ($\bar{x} = 2.12-3.42$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.4.1 มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมองเห็นง่าย
- 2.4.2 สื่อบุคคลที่พูดกันปากต่อปากเรื่องคุณภาพห้องเช่า
- 2.4.3 มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ
- 2.4.4 สื่อโฆษณา วิทยุ ท้องถิ่น
- 2.4.5 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

2.5 ด้านบุคลากร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.96$) สอดคล้องกับ ทุกเพศ, อายุ 31 ปีขึ้นไป, ทุกสถานภาพสมรส, ทุกอาชีพ, ทุกระดับการศึกษา, และทุกระดับรายได้ ส่วนอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.63-3.17$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.5.1 พนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้อง
- 2.5.2 พนักงานมีความซื่อสัตย์
- 2.5.3 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจและบุคลิกภาพดี
- 2.5.4 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการ
- 2.5.5 พนักงานมีประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของ ผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี

2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) สอดคล้องกับ ทุกเพศ, อายุ 31 ปีขึ้นไป, ทุกสถานภาพสมรส, พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, อาชีพรับจ้าง, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี, ทุกระดับ รายได้ ส่วนอาชีพส่วนตัว, และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง-มาก ($\bar{x} = 2.81-3.66$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.6.1 ขั้นตอนการติดต่อเช่าง่าย ไม่ซับซ้อน
- 2.6.2 มีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน
- 2.6.3 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
- 2.6.4 มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
- 2.6.5 ระยะเวลาโดยรวมในการให้บริการมีความเหมาะสม

2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.26) สอดคล้องกับ เพศหญิง, อายุไม่เกิน 50 ปี, สถานภาพโสด, พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, อาชีพรับจ้าง, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี, รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท, และรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ส่วนเพศชาย, อายุ 51 ปีขึ้นไป, สถานภาพสมรส, หม้าย/หย่า, อาชีพส่วนตัว, ระดับการศึกษาปริญญาตรี, และรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง-มาก (\bar{x} = 2.60–3.84) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.7.1 สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สงบ ร่มเย็น

2.7.2 ภายในห้องมีอากาศ ถ่ายเทสะดวก

2.7.3 ทางเข้า – ออก สะดวกปลอดภัยมองเห็นได้ชัดเจน

2.7.4 มีการตกแต่งห้องพัก ทันสมัยสวยงาม สะอาด น่าเข้าใช้บริการ

2.7.5 มีชื่อเสียงด้านคุณภาพและบริการ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นรายคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี least significant difference (Lsd)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามหลักประชากรศาสตร์ และเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นรายคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี least significant difference (Lsd) สรุปว่า

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวม สรุปว่า อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่าอายุน้อยกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่าอายุน้อยกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่าพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), รายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.01$) และ รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.05$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.1.1 มีเฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพให้พร้อม สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สถานภาพสมรสและหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.05$) รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.1.2 สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สถานภาพสมรสและหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พ่อบ้าน/แม่บ้าน, รับจ้าง ($P < 0.01$), และพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.05$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 15,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.05$), รายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 35,001 ขึ้นไป ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.1.3 มีสถานที่ที่ขยะสะดวก ไม่ส่งกลิ่นรบกวน สรุปว่า เพศชาย มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศหญิง ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า โสด และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว, รับจ้าง ($P < 0.01$), และพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.05$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง ($P < 0.01$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.1.4 ขนาดห้องพัก ห้องน้ำ และสุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพ สรุปว่า อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 31-40 ปี ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.1.5 การจัดพื้นที่ทางเดินสะดวก เรียบร้อย และสวยงาม สรุปว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-50 ปี ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่าอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงาน

ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), รายได้ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), และรายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.05$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.2 ด้านราคา สรุปว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุมากกว่า 51 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 31-50 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด และสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพส่วนตัว, และอาชีพรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.05$), รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.2.1 ราคาห้องเช่ามีราคาแตกต่างกัน ตามขนาดของห้อง และตำแหน่ง สรุปว่า อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุต่ำกว่า 40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.01$), อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-40 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า โสด และสมรส ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), และรับจ้าง ($P < 0.05$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.01$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.01$) และสูงกว่าปริญญาตรี ($P < 0.05$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ($P < 0.01$), รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า รายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.2.2 ราคาห้องเช่ามีความเหมาะสมกับขนาดห้องพัก สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด และสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ($P < 0.01$) และรายได้มากกว่า 35,001 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.2.3 ระบบและเงื่อนไขการชำระเงิน สะดวก รวดเร็ว สรุปว่า เพศชาย มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศหญิง ($P < 0.01$), อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-40 ปี , อายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.01$), และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-40 ปี ($P < 0.01$) และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.05$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า โสด และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพส่วนตัว, และรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-35,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.2.4 ค่าแรกเข้าหรือค่าประกันมีความเหมาะสม สรุปว่า อายุ 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด และสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพส่วนตัว, และรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.01$) และรายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.2.5 ราคาค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าสาธารณูปโภคมีความยุติธรรม สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.01$) และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.05$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า โสด และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พ่อบ้าน/แม่บ้าน และรับจ้าง ($P < 0.01$), รายได้ 25,001-

35,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.3.1 ท่าเล ที่ตั้งอยู่ใกล้ชุมชน สรุปว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 31-40 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.01$), และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 31-40 ปี ($P < 0.01$) และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.05$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$) และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.05$), ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และรายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.3.2 มีความปลอดภัยในการเดินทาง สรุปว่า เพศชาย มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศหญิง ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า โสด และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพส่วนตัว, และรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.3.3 การคมนาคมสะดวกต่อการเดินทาง สรุปว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 31-40 ปี ($P < 0.01$) และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า โสด และสมรส ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพรับจ้าง ($P < 0.01$), และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.3.4 ระยะทางไม่ไกลจากสิ่งบริการต่าง ๆ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล สถานีตำรวจ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), รายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.3.5 ความสะดวกในการจอดรถ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), สถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส

($P < 0.01$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และอาชีพรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.05$), การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.01$), และต่ำกว่าปริญญาตรี ($P < 0.05$), การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.05$), รายได้มากกว่า 35,001 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), และรายได้ไม่เกิน 25,000 บาท ($P < 0.05$), รายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ($P < 0.01$), และรายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.05$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ($P < 0.01$) และ รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.4.1 มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ สรุปว่า อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$) และอายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.05$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และรับจ้าง ($P < 0.01$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.05$), ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ($P < 0.05$), รายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.01$) และ รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.4.2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สรุปว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-40 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.01$), และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-40 ปี ($P < 0.01$) และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.05$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็น

เฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P<0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P<0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมองเห็นง่าย สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุไม่เกิน 40 ปี ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี ($P<0.05$), สถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส ($P<0.01$), อาชีพส่วนตัว และรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P<0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P<0.05$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P<0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.4.4 สื่อโฆษณา วิทยุ ท้องถิ่น สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และ อายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี ($P<0.05$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P<0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P<0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P<0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P<0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P<0.01$) และรายได้ 25,001-35,000 บาท ($P<0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.4.5 สื่อบุคคลที่พูดคุยกันปากต่อปากเรื่องคุณภาพห้องเช่า สรุปว่า อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุไม่เกิน 40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P<0.01$), อายุไม่เกิน 40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 51 ปีขึ้นไป ($P<0.05$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส ($P<0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และรับจ้าง ($P<0.01$), ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($P<0.01$), รายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท ($P<0.01$), และรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ($P<0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.5 ด้านบุคลากร สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี และ อายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุน้อยกว่า 30 ปี ($P<0.01$), สถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส ($P<0.01$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว มี

ความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อาชีพรับจ้าง ($P < 0.01$) และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.05$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.5.1 พนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้อง สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), และอายุ 41 ปีขึ้นไป ($P < 0.05$), สถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.01$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.5.2 พนักงานมีความซื่อสัตย์ สรุปว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-50 ปี ($P < 0.01$), และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.05$), สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า โสด และสมรส ($P < 0.01$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท ($P < 0.01$), และรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.5.3 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจและบุคลิกภาพดี สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า โสด ($P < 0.01$) และ หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.05$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.01$), ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.5.4 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31 ปีขึ้นไป ($P < 0.01$), สถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส ($P < 0.01$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อาชีพส่วนตัว, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และรับจ้าง ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.5.5 พนักงานมีประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุต่ำกว่า

กว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31 ปีขึ้นไป ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส, และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.6 ด้านกระบวนการให้บริการ สรุปว่า อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส ($P < 0.05$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), และพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.05$), การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$), และสูงกว่าปริญญาตรี ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.6.1 ขั้นตอนการติดต่อเช่าง่าย ไม่ซับซ้อน สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อาชีพส่วนตัว, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.05$), การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.6.2 มีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน สรุปว่า เพศชาย มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศหญิง ($P < 0.05$), สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า โสด และสมรส ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า โสด ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อาชีพส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.01$), การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.6.3 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง สรุปว่า อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี ($P < 0.01$), และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.05$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และรับจ้าง ($P < 0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.01$), การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000

บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-25,000 บาท ($P<0.01$), และรายได้ 25,001-35,000 บาท ($P<0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.6.4 มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P<0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P<0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P<0.01$), การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี ($P<0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.6.5 ระยะเวลาโดยรวมในการให้บริการมีความเหมาะสม สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า โสด ($P<0.01$), และหม้าย/หย่าร้าง ($P<0.05$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, และรับจ้าง ($P<0.01$), การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรี ($P<0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P<0.05$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P<0.01$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P<0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว ($P<0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.7.1 มีชื่อเสียงด้านคุณภาพและบริการ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P<0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P<0.01$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P<0.01$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

3.7.2 มีการตกแต่งห้องพัก ทันสมัยสวยงาม สะอาด นำเข้าใช้บริการ สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P<0.01$), อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อายุ 41-50 ปี ($P<0.01$), อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P<0.05$), สถานภาพโสด มีความ

คิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว ($P < 0.05$), อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.7.3 สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สงบ ร่มเย็น สรุปว่า อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี, และอายุ 41-50 ปี ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.01$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ, และรับจ้าง ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.7.4 ทางเข้า – ออก สะดวกปลอดภัยมองเห็นได้ชัดเจน สรุปว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า อายุ 31-50 ปี ($P < 0.01$), และอายุ 51 ปีขึ้นไป ($P < 0.05$), พ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพส่วนตัว ($P < 0.01$), อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ($P < 0.01$), การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$), รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001-35,000 บาท ($P < 0.01$), รายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 25,001-35,000 บาท ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

3.7.5 ภายในห้องมีอากาศ ถ่ายเทสะดวก สรุปว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า เพศชาย ($P < 0.01$), สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า โสด และหม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.01$), สถานภาพโสด มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า หม้าย/หย่าร้าง ($P < 0.05$), พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยกว่า อาชีพส่วนตัว, พ่อบ้าน/แม่บ้าน ($P < 0.01$), และรับจ้าง ($P < 0.05$), ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี ($P < 0.01$), และสูงกว่าปริญญาตรี ($P < 0.05$) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.06 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 56.99 สถานภาพโสด ร้อยละ 50.00 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 48.39 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 89.25 รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 84.95 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ

สุรัตน์ สดชื่นจิตต์. (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการของผู้พักอาศัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอพาร์ทเมนท์ระดับกลาง กรณีศึกษา มายเฮ้าท์เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อันธิกา สายสินธุ์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการห้องเช่า ในเขตเทศบาลนครยะลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคพบว่าผู้บริโภคส่วนมากเป็นเพศหญิง

2. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ลูกค้าทุกเพศ, ทุกช่วงอายุ, ทุกสถานภาพสมรส, ทุกอาชีพ, ทุกระดับการศึกษา, และทุกระดับรายได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด, 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, 4) ด้านบุคลากร, 5) ด้านผลิตภัณฑ์, 6) ด้านราคา และ 7) ด้านการส่งเสริมการตลาด น้อยที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรัตน์ สดชื่นจิตต์. (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการของผู้พักอาศัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอพาร์ทเมนท์ระดับกลาง กรณีศึกษา มายเฮ้าท์เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยใน 3 อันดับแรก คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเป็นส่วนตัวภายในที่พักอาศัย และความสะอาดสบายในการอยู่อาศัย ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พักอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ขนาดของเตียง ขนาดของผู้เสื่อผ้า และขนาดของชุดรับแขกตามลำดับ ด้านความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พักอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในพื้นที่ส่วนกลางของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นระดับความต้องการได้ 2 ลักษณะ คือ ความต้องการในระดับที่มาก 3 อันดับแรก เป็นความต้องการทางด้านอุปโภคบริโภค นันทนาการ และด้านสาธารณูปโภค ตามลำดับ การบริการจัดส่งอาหารถึงห้องพัก (Delivery) การบริการฟิตเนสที่เน้นเครื่อง ออกกำลังกายและร้านสะดวกซื้อ ที่มีสินค้าหลากหลายตามลำดับ ในส่วนของความต้องการในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก เป็นความต้องการทางด้านนันทนาการ ทั้งสามอันดับ ประกอบด้วย ส่วนหย่อมสำหรับการพักผ่อน มีพื้นที่ส่วนตัวเฉพาะผู้พักอาศัยภายในโรงรับรอง และการมี

คอมพิวเตอร์ที่ต่ออินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการภายในโรงรับรอง ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อันทิกา สายสินธุ์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการห้องเช่าในเขตเทศบาลนครยะลา ผลการศึกษาพบว่า พบว่า ด้านสถานที่ใช้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ในระดับมาก ด้านพนักงานให้บริการ มี ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการใช้บริการห้องเช่า พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญห้องเช่าประเภท หอพักมากที่สุด ราคาห้องเช่าที่ต้องจ่ายต่อเดือนราคา 1,000 - 2,000 บาท/เดือน ช่วงเดือนที่ต้องการใช้บริการห้องเช่า ในช่วงเดือนมกราคม - ธันวาคม ความถี่ในการใช้บริการห้องเช่าโดยเฉลี่ยการใช้บริการห้องเช่าตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เหตุผลของเลือกใช้บริการห้องเช่า เพื่อความสะดวกในการศึกษาเล่าเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้ทางห้องเช่าจัดให้ ได้แก่ เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า ฯลฯ และตนเองเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเช่าความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับการตัดสินใจของผู้เช่าห้องเช่า พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการห้องเช่าขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ศรีนวล มีสาตรพงษ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับการตัดสินใจของผู้เช่าห้องเช่าในหมู่บ้านไทยธานี ซอย 17 เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเช่าของผู้เช่าห้องเช่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่ามากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านราคา ส่วนด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

3. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นรายคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี least significant difference (Lsd)

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ สุภาพรแมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามหลักประชากรศาสตร์ และเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นรายคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี least significant difference (Lsd) พบว่า

3.1 เพศ พบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ ($P>0.05$) แต่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านช่องการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($P<0.01$)

3.2 อายุ พบว่า อายุ ไม่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($P>0.05$) แต่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($P<0.01$)

3.3 สถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ($P>0.05$) แต่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($P<0.01$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($P<0.05$)

3.4 อาชีพ พบว่า อาชีพ มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($P<0.01$)

3.5 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($P<0.01$) ($P>0.05$) แต่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านบุคลากร ($P<0.05$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($P<0.01$)

3.6 ระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ภาพรวมด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($P>0.01$) แต่มีอิทธิพลต่อภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ($P<0.05$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ($P<0.05$)

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรัตน์ สดชื่นจิตต์. (บทคัดย่อ, 2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการของผู้พักอาศัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอพาร์ทเมนท์ระดับกลาง กรณีศึกษา มายเฮ้าท์เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ผลจากการศึกษาพบว่า ความแตกต่างในด้านการตัดสินใจเลือกอพาร์ทเมนท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม, ความแตกต่างในด้านความต้องการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พักอาศัย, และความแตกต่างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในพื้นที่ส่วนกลางจะขึ้นกับปัจจัยทางด้าน เพศ ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พักอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรีนวล มีสาทรพงษ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับการตัดสินใจของผู้เช่าห้องเช่าในหมู่บ้านไทยธานี ซอย 17 เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจของผู้เช่าห้องเช่า พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกเช่า ของผู้เช่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกเช่าของผู้เช่า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสุภาพร แมนชั่น อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าที่อายุที่ต่างกัน, อาชีพที่ต่างกัน, และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องการมีเฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพ, สถานที่จอดรถที่กว้างขวางเพียงพอ, สถานที่ที่ทันสมัย, ขนาดห้องพัก ห้องน้ำ และสุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพ รวมถึงการจัดพื้นที่ทางเดินให้สะดวก เรียบร้อย สวยงาม ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้การดูแลเอาใจใส่ให้มีการบริการเรื่องดังกล่าวอย่างเพียงพอและทั่วถึง อาจมีการติดต่อบริษัทจากเทศบาลให้มีการเข้ามาเก็บบ่อขยะ เพื่อป้องกันการกีดกันเหม็น รวมถึงมีฝาปิด ป้องกันแมลงวัน สถานที่จอดรถควรจัดให้มีประตูเพื่อปิดป้องกันรถจากภายนอกเข้ามาจอดในบริเวณห้องพัก หรือจัดให้มีการจอดอย่างเป็นระเบียบมากขึ้น เพื่อให้สามารถรับปริมาณรถได้มากขึ้น ส่วนเรื่องขนาดห้องพัก ห้องน้ำ และสุขภัณฑ์ อาจจะไม่สามารถแก้ไขได้ แต่หากมีการสร้างห้องพักเพิ่มเติมควรจัดให้มีขนาดห้องพัก ห้องน้ำ และสุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ ส่วนพื้นที่ทางเดิน ควรมีแม่บ้าน คอยดูแลทำความสะอาด เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น

ด้านราคา

ลูกค้าที่อายุต่างกัน, สถานภาพสมรสต่างกัน, อาชีพต่างกัน, และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านราคาแตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องราคาห้องเช่าตามขนาดห้องและตำแหน่ง, ความเหมาะสมกับขนาดห้อง, เงื่อนไขการจ่าย, ค่าแรกเข้า ค่าประกัน, ราคาค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีห้องพักหลายขนาด และหลายราคา เพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสในการเลือกใช้บริการ และควรมีการสำรวจห้องพักในบริเวณใกล้เคียงถึงมาตรฐานราคาห้องพัก ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าประกัน หรือค่าแรกเข้า ว่าอยู่ในอัตราเท่าใด แล้วใช้เป็นมาตรฐานในการจัดการเรื่องราคา

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่เพศต่างกัน, อายุต่างกัน, สถานภาพสมรสต่างกัน, อาชีพต่างกัน, และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการพูดปากต่อปาก ดังนั้น ผู้ประกอบการ ต้องมีการทุ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ รวมถึงแผ่นป้าย

โฆษณาประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง มีการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีการพูดปากต่อปาก โดยเฉพาะที่ตัวอาคารของหอพัก ซึ่งสามารถทำป้ายประชาสัมพันธ์ได้โดยไม่ต้องจ่ายค่าเช่าใดๆ

ด้านบุคลากร

ลูกค้าที่เพศต่างกัน, อายุต่างกัน, สถานภาพสมรสต่างกัน, อาชีพต่างกัน, และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านบุคลากรแตกต่างกัน ทั้งเรื่อง ความรวดเร็ว ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ มนุษยสัมพันธ์ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ และประสบการณ์ต่างๆ ดังนั้นผู้ประกอบการ ควรมีการรับพนักงานที่มีความชำนาญในการให้บริการด้านนี้ หรือมีการส่งเสริมให้มีการศึกษาจากสถานประกอบการที่มีมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อปลูกจิตสำนึกในการให้บริการแก่พนักงาน รวมถึงควรมีช่องทางในการร้องเรียนหรือติชมผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล กล่องรับความคิดเห็น ไลน์ เฟสบุ๊ค หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการให้ข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของพนักงานต่อไป

ด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้าที่อายุต่างกัน, สถานภาพสมรสต่างกัน, อาชีพต่างกัน, และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อระบบรักษาความปลอดภัย ดังนั้นผู้ประกอบการ ควรมีช่องทางในการติดต่อได้หลายช่องทาง เพื่อให้การบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว และควรมีการจัดการดูแลเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีการจัดเวรยามดูแลในเวลากลางคืน และกลางวัน เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัย อาจมีการจัดทำประตูเข้าออกโดยการใช้คีย์การ์ด เพื่อป้องกันคนนอกเข้ามาในบริเวณหอพัก สถานที่จอดรถ โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ ควรมีรั้วเปิดปิดชัดเจน และมีคีย์การ์ดในการเข้าออก การมีรั้วรอบขอบชิด ก็จะเป็นการช่วยให้มีความปลอดภัยมากขึ้น คีย์การ์ดควรมีเบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ เว็บไซต์ ไลน์ หรืออีเมลพิมพ์อยู่ด้วย เพื่อให้ง่ายในการติดต่อสื่อสาร

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลูกค้าที่เพศต่างกัน, อายุต่างกัน, สถานภาพสมรสต่างกัน, และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน ทั้งเรื่องชื่อเสียงด้านคุณภาพและบริการ การตกแต่งความทันสมัย สภาพแวดล้อม ทางเข้าออกหอพัก รวมถึงการถ่ายเทอากาศในห้องพัก ดังนั้นผู้ประกอบการ ควรมีการบูรณะสภาพแวดล้อมใหม่ ให้มีความทันสมัย อากาศถ่ายเทได้ดี มีป้ายทางเข้าออกที่ชัดเจน และง่ายต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ ในการทำวิจัย ครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของลูกค้า ดังนั้น หากทำงานวิจัยครั้งต่อไป ปัจจัยต่างๆ จึงยังต้องคงมีไว้ในการศึกษา แต่ควรศึกษาก่อนว่า แต่ละช่วงของปัจจัย มีปริมาณมากน้อยเพียงใด เพราะหากมีน้อยเกินไปจะไม่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ อาจจะต้องมีการรวม เช่น อายุ 51 ปีขึ้นไป มีน้อยมาก ก็อาจจะรวมเป็น อายุ 41 ปีขึ้นไปแทน เป็นต้น หรือรายได้ 35,001 บาท ขึ้นไป มีน้อย ก็อาจจะนำมารวมเป็น รายได้ 25,001 บาทขึ้นไปแทน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี